

## NICE、セルフサービスインタラク션을顧客エンゲージメントの強化につなげる Enlighten XO を発表

高度な AI を使い会話型インテリジェンスを生成する Enlighten XO が、あらゆるデジタルチャネルでスマートセルフサービスを強化

通話録音装置の提供から始まり、企業のデジタルトランスフォーメーションを支援する NICE Ltd. (Nasdaq : NICE) は、会話からカスタマーインサイト情報を自動生成し、スマートセルフサービスを構築する高度な AI を備えた、業界初のソリューションである Enlighten XO のリリースを発表しました。Enlighten XO は、セルフサービスチャネルにおけるインタラク션을、顧客エンゲージメントを高める体験に変えていきます。さらに、過去のインタラクションからデータを注入し、将来のセルフサービスエクスペリエンスを最適化することにより、デジタルセルフサービスアプリケーションの開発を合理化します。Enlighten XO を使用することで、企業はデータ先行・自己学習型の経験的アプローチを採用し、セルフサービスの有効性を高めることで、最高のエクスペリエンスを実現できます。

急激なニーズの高まりを見せるセルフサービスに応えるために、顧客接点のデジタルシフトが進んでいます。Forrester 社のレポート「Predictions 2021, Customer Service」では、「顧客の行動とコミュニケーション方法の嗜好は大きく変化した。2021 年には、デジタルカスタマーサービスは 40%増加する見込みである」と報告されています。今日のデジタルファーストの世界で、企業は変革し続ける業界で競争していくために、消費者が選ぶチャネルにおいてエフォートレスな体験を提供する必要があります。

NICE の Enlighten XO は優れた AI 機能で、企業によるスマートなセルフサービスエクスペリエンスの提供を支援します。Enlighten XO は、あらゆるプラットフォームでのインタラクションを 100%分析し、オートメーションの最適な機会を発見します。顧客の意図、トレーニングフレーズ、および問題解決活動を識別する専用の AI モデルを使用し、セルフサービスの開発から『推測』という不確実性を取り除くことで成功を確実なものにします。優れたデータとカスタマーインサイト情報を持つことで、企業はデジタルトランスフォーメーションを加速し、セルフサービスを競争優位性に変えることができます。

NICE Workforce & Customer Experience Group のプレジデントである Barry Cooper は次のように述べています。「デジタルサービスに対する需要の高まりから、企業はデジタル CX の変革を加速し、デジタルプラットフォームでの問題解決を推進しています。Enlighten XO は、全チャネルにおける顧客との対話から、ビジネスインテリジェンスを引き出すことにより、セルフサービスアプリケーションをよりスマートにします。Enlighten XO の市場への導入により、セルフサービスチャネルにおけるエンゲージメント向上に寄与できることをうれしく思います」

**NICE について：**

NICE（Nasdaq：NICE）を選んだ、世界中のあらゆる規模の企業が、主要なビジネス指標を満たしながら、優れたカスタマー・エクスペリエンスを簡単に作成しています。世界一のクラウドネイティブ・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームである「CXone」を販売している NICE は、人工知能（AI）を活用したコンタクトセンター・ソフトウェアの世界的リーダーです。Fortune 100 企業のうち 85 社以上を含む、150 か国以上の 25,000 以上の組織が、NICE と提携して、すべての顧客とのやり取りを変革し、向上させています。www.nice.com

**将来性の見通しに関する記述**

本プレスリリースには、1995 年米国民事訴訟改革法で定義する「将来性の見通しに関する記述」に該当する情報が含まれます。Cooper 氏の発言も含め、将来性の見通しに関する記述は、NICE Ltd.（以下「当社」）経営陣による現在の意見、予想、仮定に基づくものです。将来性の見通しに関する記述は、英文において “believe”、“expect”、“seek”、“may”、“will”、“intend”、“should”、“project”、“anticipate”、“plan”、“estimate”または同様の語で記述されています。

将来性の見通しに関する記述は会社の実際の結果や業績が本プレスリリースに記述されているものと大きく異なる原因となりうる多くのリスクまたは不確定要素の影響を受けることがあり、私たちのビジネス条件および財務条件に影響を与える可能性のある COVID-19 感染症、競争、SaaS ビジネスとしての成功および成長、技術およびマーケット要件の変化、会社の製品に対する需要の減少、新規テクノロジー、製品、アプリケーションをタイムリーに開発および導入できない状況、獲得した業務、製品、テクノロジー、人材の吸収および統合における困難または遅延、マーケットシェアの喪失、特定のマーケティングおよび配布協定を維持できない状況、第三者のクラウドコンピューティング・プラットフォームプロバイダー、ホスティング施設、サービスプロバイダーへの依存、サイバーセキュリティその他の侵害脅威、会社とその製品に関する法律、規制、標準規格の新規施行または修正の影響が含まれますが、これに限定されません。会社に関するリスク要因および不確定要素の詳細については、米国証券取引委員会に提出される、フォーム 20-F 年次報告書を含む会社のレポートを参照してください。本プレスリリースに含まれる将来性の見通しに関する記述は、本プレスリリースの日付時点で作成されたものであり、法律で定められている場合を除き、会社はこれを更新または改訂する責任を負いません。

**【本件に関するお問い合わせ先】**

ナイスジャパン株式会社 広報事務局（共同ピーアール内） 担当：兪（ゆう）、上段、上瀧  
TEL：03-6260-4853 Email：nicejapan-pr@kyodo-pr.co.jp